

**PERAN *LIAISON OFFICER TRAINEE*  
GENERASI Z PADA EVENT SKALA  
INTERNASIONAL OLEH CV PHENOMINCA  
RADHARANI (PHENOM EVENT INDONESIA)**

**“Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus  
Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis  
Internasional Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali”**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh  
NI MADE RISKA CAHYANINGSIH  
NIM: 2115744149**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**PERAN *LIAISON OFFICER TRAINEE*  
GENERASI Z PADA EVENT SKALA  
INTERNASIONAL OLEH CV PHENOMINCA  
RADHARANI (PHENOM EVENT INDONESIA)**

**“Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus  
Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis  
Internasional Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali”**



POLITEKNIK NEGERI BALI

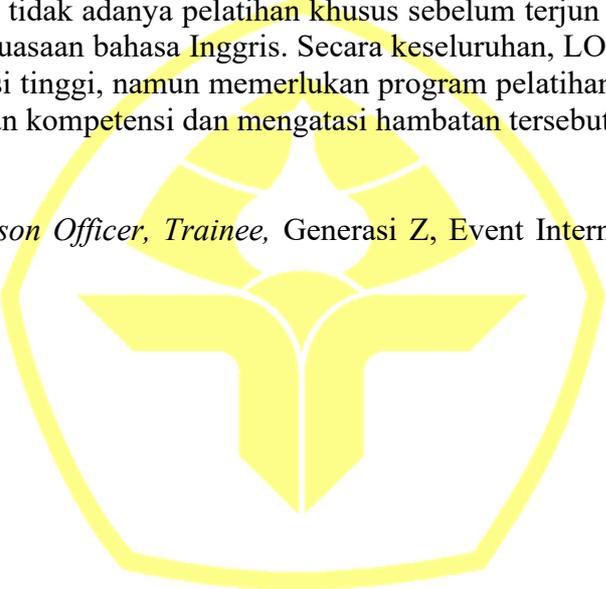
**Oleh  
NI MADE RISKA CAHYANINGSIH  
NIM: 2115744149**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Liaison Officer (LO) Trainee* Generasi Z pada event skala internasional oleh CV Phenominca Radharani (Phenom Event Indonesia), serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui wawancara dengan Komisaris, *Human Resource Office*, dan *Event Executive*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *LO trainee* berperan strategis dalam menjembatani komunikasi, membantu kebutuhan logistik, serta memberikan pelayanan kepada tamu internasional. Tanggung jawabnya meliputi menjaga citra perusahaan, memastikan kepuasan tamu, serta mampu beradaptasi terhadap dinamika pelaksanaan event. Kualifikasi yang dibutuhkan meliputi kemampuan komunikasi, bahasa asing, dan pemahaman lintas budaya. Namun, terdapat beberapa kendala seperti tidak adanya SOP khusus untuk *LO trainee*, tidak adanya pelatihan khusus sebelum terjun ke lapangan, dan keterbatasan penguasaan bahasa Inggris. Secara keseluruhan, *LO trainee* Generasi Z memiliki potensi tinggi, namun memerlukan program pelatihan yang terstruktur guna meningkatkan kompetensi dan mengatasi hambatan tersebut.

**Kata kunci:** *Liaison Officer, Trainee, Generasi Z, Event Internasional, Phenom Event Indonesia*

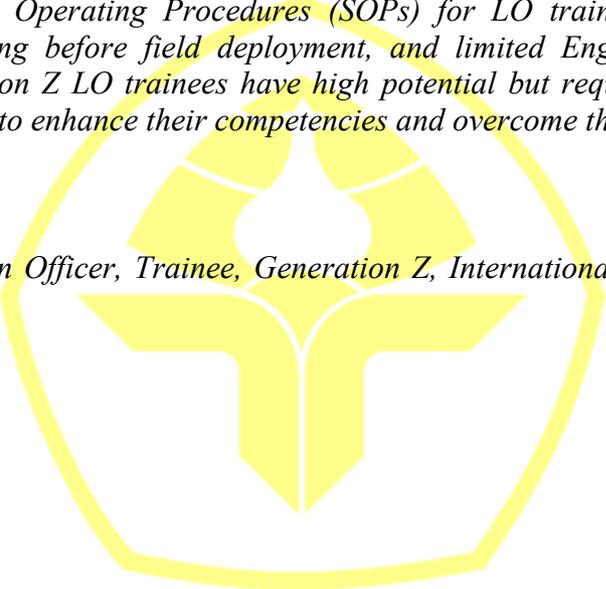


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the role of Generation Z Liaison Officer (LO) Trainees at international events organized by CV Phenominca Radharani (Phenom Event Indonesia), as well as to identify the obstacles they face. The method used is qualitative descriptive through interviews with the Commissioner, Human Resource Office, and Event Executive. The research findings indicate that LO trainees play a strategic role in bridging communication, assisting with logistical needs, and providing services to international guests. Their responsibilities include maintaining the company's image, ensuring guest satisfaction, and being able to adapt to the dynamics of event implementation. The required qualifications include communication skills, foreign language proficiency, and cross-cultural understanding. However, there are several challenges, such as the absence of specific Standard Operating Procedures (SOPs) for LO trainees, the lack of specialized training before field deployment, and limited English proficiency. Overall, Generation Z LO trainees have high potential but require a structured training program to enhance their competencies and overcome these challenges.*

**Keywords:** *Liaison Officer, Trainee, Generation Z, International Event, Phenom Event Indonesia*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

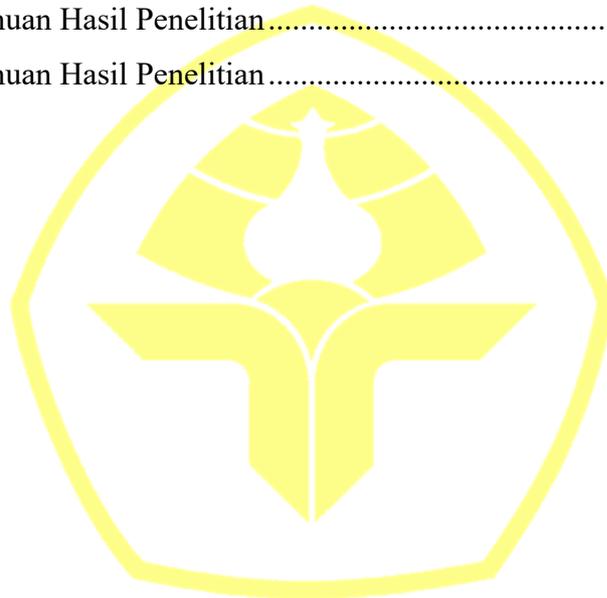
KULIT MUKA .....	i
JUDUL PROYEK AKHIR .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	19
2.1 Telaah Teori.....	19
2.1.1 MICE (Meeting, Incentive, Conventions, and Exhibiton) .....	19
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	23
2.1.3 Liaison Officer.....	27
2.1.4 Training.....	32
2.1.5 Generasi Z.....	36
2.1.6 Manajemen Event .....	41
2.2 Penelitian Terdahulu .....	46
2.3 Kerangka Teoritis/Konseptual.....	51
BAB III METODE PENELITIAN.....	54

3.1 Tempat Penelitian.....	54
3.2 Obyek Penelitian .....	55
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	55
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.5 Metode Analisis Data .....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	61
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	61
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	61
4.1.2 Visi dan Misi Phenom Event Indonesia.....	62
4.1.3 Struktur Organisasi .....	63
4.1.4 Bidang Usaha .....	66
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan.....	71
4.2.1 Hasil Analisis Penelitian.....	71
4.2.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	103
4.3 Implikasi Hasil Penelitian .....	111
4.3.1 Implikasi Teoritis.....	111
4.3.2 Implikasi Praktis .....	112
BAB V PENUTUP.....	115
5.1 Simpulan.....	115
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA .....	119
LAMPIRAN.....	122

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

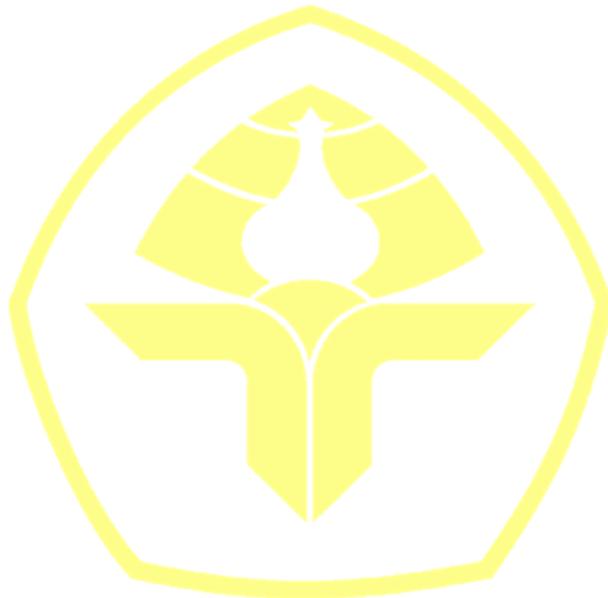
Tabel 1. 1	Jumlah Event Skala Internasional Tingkat Beragam (Menengah-Tinggi) .....	5
Tabel 1. 2	Jumlah Data Event Skala Internasional Tingkat Tinggi .....	6
Tabel 1. 3	Data Pegawai Tetap Phenom Event Indonesia .....	9
Tabel 1. 4	Data Pegawai Kontrak di beberapa posisi Phenom Event Indonesia .....	10
Tabel 1. 5	Data Pegawai LO (trainee) Phenom Event Indonesia .....	14
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu .....	46
Tabel 4. 1	Temuan Hasil Penelitian .....	87
Tabel 4. 2	Temuan Hasil Penelitian .....	101



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

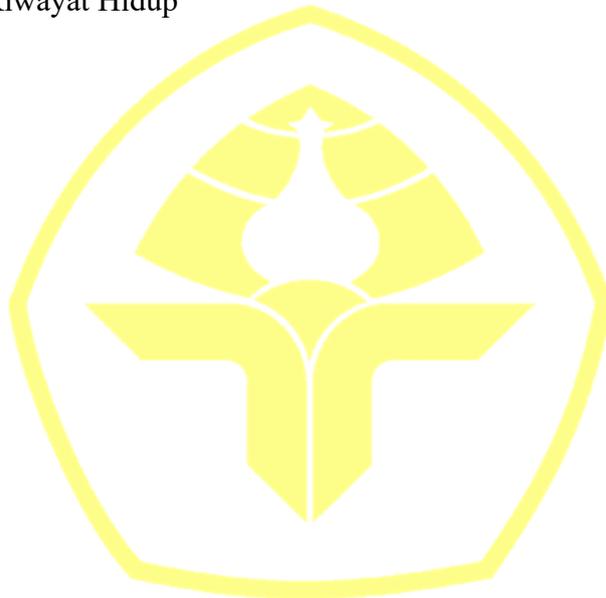
Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis.....	51
Gambar 3. 1 Logo Perusahaan .....	54
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	63



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Formulir Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2: Formulir Layak Ujian
- Lampiran 3: Formulir Surat Keterangan Perusahaan
- Lampiran 4: Transkrip Hasil Wawancara
- Lampiran 5: Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 6: Luaran Penelitian
- Lampiran 1: Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa
- Lampiran 8: Riwayat Hidup



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri event di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan, seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap berbagai acara hiburan dan budaya. Di Indonesia, sektor event berperan penting dalam mendorong pariwisata dan ekonomi kreatif. Berdasarkan data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf, 2023), industri event menyumbang 7,4% terhadap PDB nasional dan menjadi salah satu sektor yang pulih paling cepat setelah pandemi. Beberapa event internasional yang sukses diselenggarakan di Indonesia yaitu Asian Games 2018 yang dihadiri oleh lebih dari 11.000 atlet dari 45 negara, membutuhkan lebih dari 1.500 *Liaison Officer* (LO) untuk mendukung komunikasi lintas budaya (Komite Olimpiade Indonesia, 2018). Kemudian MotoGP Mandalika 2022 event olahraga internasional yang menarik lebih dari 100.000 penonton dan disiarkan ke lebih dari 200 negara (Dorna Sports, 2022). Dan KTT G20 Bali 2022 yang menghadirkan delegasi pemimpin dunia dari 19 negara dan Uni Eropa, memerlukan tim event yang profesional dalam menangani keamanan, protokol, dan koordinasi logistik. Dalam semua event besar ini, sumber daya manusia (SDM) yang terampil menjadi faktor utama keberhasilan acara. Salah satu peran yang paling krusial adalah *Liaison Officer* (LO).

*Liason Officer* merupakan salah satu posisi dimana yang bertugas untuk menjembatani komunikasi antara penyelenggara event dan tamu internasional. *Liaison Officer* (LO) merupakan salah satu posisi kunci dalam penyelenggaraan event, terutama pada event skala internasional. *Liaison Officer* (LO) adalah individu yang bertanggung jawab dalam mendampingi, mengoordinasikan, dan memastikan kelancaran komunikasi antara peserta event dan penyelenggara. Dalam event skala internasional, LO sering kali bertugas mendampingi delegasi VIP, atlet, pejabat negara, atau pembicara internasional. Menurut Raj et al, 2017 dalam buku *Events Management: Principles and Practice*, tugas utama seorang LO yaitu Menjalin komunikasi yang efektif antara delegasi dan penyelenggara, membantu dalam kebutuhan logistik, termasuk transportasi, akomodasi, dan konsumsi, menjaga keamanan dan kenyamanan tamu, memastikan mereka mendapatkan informasi yang diperlukan, dan menyesuaikan dengan dinamika acara, termasuk perubahan jadwal mendadak. Dengan meningkatnya jumlah event skala internasional di Indonesia, permintaan akan LO yang terampil dan profesional semakin meningkat. Untuk mendukung kinerja dari LO tersebut, maka dibutuhkan posisi training untuk meningkatkan kontribusi kerja LO di bidang event.

*Training* atau yang dikenal sebagai *trainee* atau pelatihan merupakan suatu proses sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap seseorang dalam bidang tertentu. Dalam industri event, *training* sangat penting untuk membentuk tenaga kerja yang profesional dan siap menghadapi tantangan di lapangan. Menurut Noe (2020) dalam bukunya *Employee Training and Development*, pelatihan memiliki beberapa fungsi utama yaitu meningkatkan

kompetensi individu dalam pekerjaan tertentu, menyesuaikan tenaga kerja dengan perkembangan industri dan teknologi baru, mempersiapkan tenaga kerja untuk peran yang lebih kompleks dan bertanggung jawab, dan menjaga standar pelayanan dalam sebuah industri, termasuk dalam industri event. Dalam konteks event internasional, training bagi *Liaison Officer* (LO) menjadi krusial karena LO bertanggung jawab atas kelancaran komunikasi dan koordinasi antara penyelenggara dan tamu internasional.

Pelatihan (*training*) merupakan komponen kunci dalam mempersiapkan LO yang kompeten, terutama bagi trainee yang baru memasuki industri. Menurut teori *Experiential Learning* oleh Kolb (2014), pembelajaran melalui pengalaman langsung (*learning by doing*) adalah metode efektif untuk mengembangkan keterampilan praktis dan kemampuan adaptasi. *Trainee* LO diberikan kesempatan untuk terlibat langsung dalam event skala internasional, di mana mereka dapat mengasah kemampuan komunikasi, manajemen waktu, dan pemecahan masalah. Penelitian oleh Salas et al. (2017) juga menunjukkan bahwa program pelatihan yang terstruktur dan berbasis kompetensi dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja *trainee*. Salah satu kelompok training yang banyak mengisi posisi LO adalah generasi Z.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Generasi Z, atau Gen Z, merupakan generasi yang lahir dan tumbuh di era digital. Sebutan generasi Z lahir di antara tahun 1997-2017, berdasarkan studi McKinsey & Company (2022), generasi ini dikenal memiliki kemampuan

teknologi yang tinggi generasi Z terbiasa dengan perangkat digital dan media sosial, fleksibilitas dalam bekerja generasi Z lebih menyukai pekerjaan berbasis proyek dan kolaboratif, kemampuan *multitasking* yang baik generasi Z dapat menangani berbagai tugas dalam waktu yang bersamaan, dan kecenderungan untuk mencari makna dalam pekerjaan generasi Z lebih memilih pekerjaan yang memberikan dampak sosial atau pengalaman berharga. Dalam konteks dunia kerja, Generasi Z membawa perspektif baru yang dapat dimanfaatkan oleh industri event. Gen Z memiliki kemampuan *multitasking* yang tinggi dan adaptif terhadap perubahan, yang membuat mereka cocok untuk bekerja dalam lingkungan yang dinamis seperti industri event. Namun, Gen Z juga memiliki ekspektasi tinggi terhadap pengembangan karir dan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Hal ini menuntut perusahaan untuk merancang program pelatihan dan pengembangan yang tidak hanya fokus pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan psikologis dan emosional Gen Z. Salah satu perusahaan yang menggunakan *trainee* di bidang LO adalah CV Phenominca Radharani.

CV Phenominca Radharani, atau lebih dikenal sebagai Phenom Event Indonesia, merupakan salah satu perusahaan *event organizer* terkemuka di Indonesia yang telah berpengalaman dalam menyelenggaraan event skala nasional maupun internasional. Perusahaan ini dikenal dengan pendekatan profesional dan inovatif dalam mengelola event, serta komitmennya untuk memberikan pengalaman terbaik bagi klien dan peserta. Phenom Event Indonesia telah terlibat dalam berbagai event bergengsi, seperti konferensi internasional, pameran bisnis,

dan acara hiburan. Berikut data dari jumlah event skala internasional tingkat beragam (tingkat internasional menengah dan besar) pada tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Phenom Event Indonesia:

Tabel 1. 1 Jumlah Event Skala Internasional Tingkat Beragam (Menengah-Tinggi)

TAHUN	BULAN	JUMLAH EVENT
2024	JANUARI	8
	FEBRUARI	8
	MARET	2
	APRIL	5
	MEI	13
	JUNI	11
	JULI	12
	AGUSTUS	7
	SEPTEMBER	16
	OKTOBER	9
	NOVEMBER	11
	DESEMBER	5
<b>TOTAL EVENT</b>		<b>107</b>

Sumber: Phenom Event Indonesia (2024)

Tabel yang disajikan merinci pada data jumlah event berskala internasional tingkat beragam yang diselenggarakan oleh Phenom Event Indonesia sepanjang tahun 2024. Secara kumulatif, perusahaan ini berhasil mengadakan 107 event dalam kurun waktu satu tahun tersebut. Jika dilihat lebih detail per bulan, aktivitas penyelenggaraan event menunjukkan pola fluktuatif. Puncak aktivitas terjadi pada bulan September dengan 16 event skala internasional tingkat beragam, menjadikannya bulan tersibuk bagi Phenom Event Indonesia di tahun 2024. Sementara itu, bulan Maret tercatat sebagai periode dengan jumlah event paling

sedikit, yaitu hanya 2 event skala internasional. Bulan-bulan lainnya seperti Januari, Februari, Mei, Juni, Juli, Oktober, November, dan Desember juga menunjukkan kontribusi yang bervariasi dalam total keseluruhan event yang diadakan, dengan angka antara 5 hingga 13 event skala internasional. Berdasarkan data jumlah event skala internasional tingkat beragam dapat dirincikan beberapa jumlah event dalam skala internasional tingkat tinggi yang akan difokuskan pada penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Jumlah Data Event Skala Internasional Tingkat Tinggi

TAHUN 2024		
BULAN	NAMA EVENT	JUMLAH EVENT
JANUARI	1. <i>ABOTT</i> 2. <i>EVENTION</i>	2
FEBRUARI	1. <i>KAO</i> 2. <i>POKEMON</i> 3. <i>SAM INSDIRE (OKTA)</i> 4. <i>ECA</i> 5. <i>TOPCON</i>	5
MARET	1. <i>MATTEL DISCO &amp; BARBIE</i>	1
APRIL	1. <i>SATORIUS</i> 2. <i>TOLO STUDIO</i>	2
MEI	1. <i>JICA SUBAK</i> 2. <i>TROPIC ASIAN TRAIL</i> 3. <i>WORLD WATER FORUM</i> 4. <i>GHAI</i> 5. <i>ADECCO</i>	5

JUNI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ALL FOR KIOS</li> <li>2. BNCTL - LEO FORUM</li> <li>3. UDAAN</li> <li>4. GODA</li> <li>5. BOI (location Da Nang Vietnam)</li> <li>6. KYOCERA</li> <li>7. GOODRICH</li> </ol>	7
JULI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GOAP 2024</li> <li>2. STAREVENT AIA CSCC</li> <li>3. TRAVELLER ADVISOR</li> <li>4. COLOROBIA</li> <li>5. PANDI - APAC</li> <li>6. JOEY YAP</li> </ol>	6
AGUSTUS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. MOENGAGE</li> <li>2. ALL THE JAZZ</li> <li>3. NACHI</li> </ol>	3
SEPTEMBER	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. LIFTOFF</li> <li>2. THERMO FEST</li> <li>3. TECHNICOFLOR</li> <li>4. WAS (VOX)</li> <li>5. ZTE</li> <li>6. GSS</li> <li>7. INACRS</li> <li>8. UBS TB</li> </ol>	8
OKTOBER	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CGBIO</li> <li>2. HONEYWELL</li> <li>3. HY-LINE INTERNASIONAL</li> <li>4. ZIPLINE</li> <li>5. AXALTA</li> </ol>	5
NOVEMBER	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. NCH</li> <li>2. ADB MEETING</li> <li>3. MCP</li> <li>4. GOOGLE</li> <li>5. FIFPRO</li> <li>6. PIGEON CTB</li> </ol>	6
DESEMBER	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ALIBABA</li> </ol>	1
<b>TOTAL EVENT</b>		<b>51</b>

Sumber: Phenom Event Indonesia (2024)

Tabel diatas menyajikan daftar event skala internasional tingkat tinggi yang berhasil diselenggarakan oleh Phenom Event Indonesia sepanjang tahun 2024, lengkap dengan nama-nama event dan jumlah totalnya per bulan. Secara keseluruhan, Phenom Event Indonesia telah sukses mengadakan 51 event tingkat tinggi selama periode tersebut. Aktivitas penyelenggaraan event menunjukkan distribusi yang bervariasi sepanjang tahun. Bulan Juni menjadi periode paling produktif dengan 7 event, termasuk acara seperti "*ALL FOR KIOS*" dan "*BOI*" yang berlokasi di Da Nang, Vietnam, menunjukkan jangkauan internasional Phenom Event Indonesia. Selanjutnya, bulan Juli dan November juga cukup aktif, masing-masing dengan 6 event, menampilkan berbagai pertemuan penting seperti "*GOAP 2024*" dan "*ADB MEETING*". Di sisi lain, bulan Maret dan Desember menjadi bulan dengan jumlah event paling sedikit, yaitu masing-masing 1 event, dengan "*MATTEL DISCO & BARBIE*" di bulan Maret dan "*ALIBABA*" di bulan Desember. Bulan-bulan lainnya seperti Januari, April, dan Agustus mencatat 2 hingga 3 event, sedangkan Februari, Mei, September, dan Oktober menyelenggarakan antara 5 hingga 8 event, menunjukkan konsistensi dalam *hosting* acara-acara penting sepanjang tahun. Data ini menyoroti kapabilitas Phenom Event Indonesia dalam mengelola beragam event berskala internasional dengan kompleksitas tinggi.

Phenom Event Indonesia juga aktif dalam mengembangkan sumber daya manusia, termasuk melalui program *trainee* untuk generasi muda, khususnya Gen Z. Program ini dirancang untuk memberikan pengalaman langsung dalam mengelola event, sekaligus mempersiapkan generasi muda untuk menghadapi tantangan di industri event. Dalam konteks ini, Phenom Event Indonesia tidak

hanya berperan sebagai penyelenggara event, tetapi juga sebagai wadah untuk mengembangkan talenta muda yang akan menjadi pemimpin di masa depan. Menurut data dari CV Phenominca Radharani, jumlah pekerja di CV Phenominca Radharani adalah sejumlah 115 karyawan di tahun 2025 termasuk Phenom Event Indonesia, Bali Rental Centre, Catavaca dan The Magendra. Data yang dirincikan merupakan jumlah karyawan di Phenom Event Indonesia pada table berikut:

Tabel 1. 3 Data Pegawai Tetap Phenom Event Indonesia

Tahun	2021	2022	2023	2024	2025
Jumlah Karyawan	13	23	32	39	44

Sumber: Phenom Event Indonesia (2021-2025)

Dari data diatas maka dapat diketahui bahwa jumlah karyawan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun selama periode 2021 hingga 2025. Pada tahun 2021, jumlah karyawan tercatat sebanyak 13 orang, kemudian meningkat secara signifikan menjadi 23 orang pada tahun 2022. Tren pertumbuhan ini terus berlanjut pada tahun 2023 dengan jumlah karyawan mencapai 32 orang, kemudian bertambah menjadi 39 orang pada tahun 2024, dan akhirnya mencapai 44 orang pada tahun 2025. Dari data ini, terlihat bahwa perusahaan mengalami ekspansi yang cukup pesat, terutama pada tahun 2022 dengan peningkatan karyawan sebanyak 10 orang dibanding tahun sebelumnya. Meskipun jumlah karyawan terus bertambah setiap tahun, laju pertumbuhan mulai melambat setelah tahun 2023, karena perusahaan

telah mencapai tahap stabilisasi dalam kebutuhan tenaga kerjanya. Peningkatan jumlah karyawan ini mencerminkan adanya pertumbuhan bisnis yang mendorong penambahan tenaga kerja secara berkelanjutan. Dari jumlah data diatas, terdapat jumlah posisi pegawai dari berbagai macam department yang ada di Phenom Event Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 4 Data Pegawai Kontrak di beberapa posisi Phenom Event Indonesia

TAHUN	NAMA DEPARTMENT	POSISI/JABATAN	STATUS KONTRAK	JUMLAH KARYAWAN
2021	<i>Human Resource Office</i>	<i>Human Resource Manager</i>	Kontrak	1
	<i>Accounting</i>	<i>Accounting Manager, Staff</i>	Kontrak	2
	<i>Sales Marketing</i>	<i>Sales Marketing Manager, Staff</i>	Kontrak	2
	<i>Admin</i>	<i>Staff</i>	Kontrak	1
	<i>Social Media Specialist</i>	<i>Staff</i>	Kontrak	1
	<i>Design</i>	<i>Design Manager</i>	Kontrak	1
	<i>Editor</i>	<i>Editor Coordinator</i>	Kontrak	1
	<i>Event Executive</i>	<i>Event Coordinator</i>	Kontrak	1
	<i>Audio Visual</i>	<i>Staff Division</i>	Kontrak	3
<b>Total Karyawan</b>				<b>13</b>
2022	<i>Human Resource Office</i>	<i>Human Resource Manager, Staff</i>	Kontrak	2
	<i>Accounting</i>	<i>Accounting Manager, Staff</i>	Kontrak	3
	<i>Sales Marketing</i>	<i>Sales Marketing Manager, Staff</i>	Kontrak	3
	<i>Admin</i>	<i>Staff</i>	Kontrak	2
	<i>Social Media Specialist</i>	<i>Staff</i>	Kontrak	1
	<i>Design</i>	<i>Design Manager, Staff</i>	Kontrak	3

	<i>Editor</i>	<i>Editor Coordinator, Staff</i>	Kontrak	2
	<i>Event Executive</i>	<i>Event Coordinator, Staff</i>	Kontrak	3
	<i>Audio Visual</i>	<i>Staff Division</i>	Kontrak	4
	<b>Total Karyawan</b>			<b>23</b>
<b>2023</b>	<i>Human Resource Office</i>	<i>Human Resource Manager, Staff</i>	Kontrak	3
	<i>Accounting</i>	<i>Accounting Manager, Staff</i>	Kontrak	4
	<i>Sales Marketing</i>	<i>Sales Marketing Manager, Staff</i>	Kontrak	5
	<i>Admin</i>	<i>Staff</i>	Kontrak	4
	<i>Social Media Specialist</i>	<i>Staff</i>	Kontrak	2
	<i>Design</i>	<i>Design Manager, Staff</i>	Kontrak	4
	<i>Editor</i>	<i>Editor Coordinator, Staff</i>	Kontrak	3
	<i>Event Executive</i>	<i>Event Coordinator, Staff</i>	Kontrak	3
	<i>Audio Visual</i>	<i>Staff Division</i>	Kontrak	4
	<b>Total Karyawan</b>			<b>32</b>
<b>2024</b>	<i>Human Resource Office</i>	<i>Human Resource Manager, Staff</i>	Kontrak	3
	<i>Accounting</i>	<i>Accounting Manager, Staff</i>	Kontrak	4
	<i>Sales Marketing</i>	<i>Sales Marketing Manager, Staff</i>	Kontrak	5
	<i>Admin</i>	<i>Staff</i>	Kontrak	4
	<i>Social Media Specialist</i>	<i>Staff</i>	Kontrak	2
	<i>Design</i>	<i>Design Manager, Staff</i>	Kontrak	5
	<i>Editor</i>	<i>Editor Coordinator, Staff</i>	Kontrak	3
	<i>Event Executive</i>	<i>Event Coordinator, Staff</i>	Kontrak	5

	<i>Audio Visual</i>	<i>Staff Division</i>	Kontrak	8
	<b>Total Karyawan</b>			<b>39</b>
<b>2025</b>	<i>Human Resource Office</i>	<i>Human Resource Manager, Staff</i>	Kontrak	3
	<i>Accounting</i>	<i>Accounting Manager, Staff</i>	Kontrak	4
	<i>Sales Marketing</i>	<i>Sales Marketing Manager, Staff</i>	Kontrak	7
	<i>Admin</i>	<i>Staff</i>	Kontrak	5
	<i>Social Media Specialist</i>	<i>Staff</i>	Kontrak	2
	<i>Design</i>	<i>Design Manager, Staff</i>	Kontrak	5
	<i>Editor</i>	<i>Editor Coordinator, Staff</i>	Kontrak	4
	<i>Event Executive</i>	<i>Event Coordinator, Staff</i>	Kontrak	6
	<i>Audio Visual</i>	<i>Staff Division</i>	Kontrak	8
	<b>Total Karyawan</b>			<b>44</b>

Sumber: Phenom Event Indonesia (2021-2025)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa jumlah karyawan mengalami peningkatan signifikan dari tahun 2021 hingga 2025 di beberapa *department*. Pada tahun 2021, total karyawan tercatat sebanyak 13 orang, kemudian meningkat menjadi 23 orang pada tahun 2022. Tren pertumbuhan ini berlanjut hingga tahun 2023 dengan jumlah 32 karyawan, 39 karyawan pada tahun 2024, dan mencapai 44 karyawan pada tahun 2025. Peningkatan terbesar terjadi antara tahun 2021 dan 2022 dengan tambahan 10 karyawan, sedangkan setelah 2023, pertumbuhan mulai melambat karena perusahaan telah mencapai tahap stabilisasi dalam kebutuhan tenaga kerjanya.

Beberapa departemen mengalami perkembangan yang cukup signifikan dalam jumlah tenaga kerja. Departemen *Sales Marketing* bertumbuh dari 2 karyawan pada tahun 2021 menjadi 7 karyawan pada tahun 2025, menunjukkan ekspansi yang pesat. Departemen *Design* juga mengalami peningkatan dari 1 karyawan menjadi 5 karyawan dalam periode yang sama. Selain itu, divisi *Event Executive* berkembang dari hanya 1 karyawan pada 2021 menjadi 6 karyawan pada 2025, serta departemen *Audio Visual* yang meningkat dari 3 menjadi 8 karyawan. Pertumbuhan ini mencerminkan meningkatnya kebutuhan tenaga kerja di bidang pemasaran, desain, dan penyelenggaraan acara.

Di sisi lain, departemen seperti *Human Resource Office*, *Accounting*, *Admin*, dan *Editor* juga mengalami pertumbuhan jumlah karyawan, meskipun dalam skala yang lebih moderat. Laju peningkatan jumlah tenaga kerja mulai melambat setelah tahun 2023, yang menunjukkan bahwa perusahaan telah mencapai titik stabil dalam kebutuhan tenaga kerjanya. Secara keseluruhan, tren ini mencerminkan adanya ekspansi perusahaan, terutama dalam bidang *Sales Marketing*, *Event Executive*, dan *Audio Visual*, yang mungkin dipicu oleh peningkatan permintaan pasar atau pertumbuhan bisnis secara keseluruhan. Pada department *Event Executive* biasanya terbagi menjadi beberapa posisi saat turun ke lapangan atau saat event berlangsung seperti menjadi *Show director*, *Music Director*, *Stage Manager*, *MC Attacher*, *Runner & Logistic*, dan salah satu diantaranya yang paling krusial adalah *Liasion Officer (LO)*. Dengan itu diperlukannya *LO Trainee* dalam menjalankan sebuah event di Phenom Event Indonesia dengan jumlah pegawai trainee sebagai berikut:

Tabel 1. 5 Data Pegawai LO (*trainee*) Phenom Event Indonesia

Tahun	2021	2022	2023	2024	2025
Jumlah Pegawai LO ( <i>Trainee</i> )	4	8	10	16	18

Sumber: Phenom Event Indonesia (2021-2025)

Dari jumlah diatas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai LO (*trainee*) mengalami peningkatan setiap tahun dari 2021 hingga 2025. Pada tahun 2021, jumlah pegawai *trainee* tercatat sebanyak 4 orang, kemudian meningkat dua kali lipat menjadi 8 orang pada tahun 2022. Pertumbuhan terus berlanjut dengan jumlah pegawai mencapai 10 orang pada tahun 2023, lalu mengalami lonjakan signifikan menjadi 16 orang pada tahun 2024, dan akhirnya bertambah menjadi 18 orang pada tahun 2025. Dari data ini, terlihat bahwa perusahaan semakin banyak merekrut pegawai *trainee* setiap tahunnya, dengan pertumbuhan yang paling signifikan terjadi pada periode 2023–2024. Peningkatan jumlah pegawai *trainee* ini kemungkinan menunjukkan adanya ekspansi bisnis atau peningkatan kebutuhan tenaga kerja di bidang LO, yang bertujuan untuk pengembangan sumber daya manusia dalam jangka panjang.

### JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI BALI

Diperlukan sinergi antara industri event, peran *Liaison Officer*, karakteristik Gen Z, dan kontribusi Phenom Event Indonesia. Event skala internasional membutuhkan LO yang tidak hanya kompeten dalam hal teknis, tetapi juga memiliki pemahaman lintas budaya dan kemampuan beradaptasi yang tinggi. Gen Z, dengan keahlian digital dan kreativitasnya, memiliki potensi besar untuk mengisi

peran ini. Namun, diperlukan pendekatan khusus dalam melatih dan mengembangkan Gen Z sebagai *LO trainee*. Penelitian ini penting untuk memahami bagaimana Gen Z dapat berperan sebagai *LO trainee* dalam event skala internasional, serta kendala-kendala apa saja yang dialami mereka. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi industri event, khususnya dalam hal pengembangan sumber daya manusia. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi perusahaan *event organizer* seperti Phenom Event Indonesia dalam merancang program pelatihan yang efektif untuk Gen Z sebagai *Liaison Officer*. Sehingga peneliti tertarik mengangkat judul **“Peran *Liaison Officer Trainee* Generasi Z Pada Event Skala Internasional Oleh CV Phenominca Radharani (Phenom Event Indonesia)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disampaikan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah Peran *Liaison Officer Trainee* Generasi Z pada Event Skala Internasional oleh CV Phenominca Radharani (Phenom Event Indonesia)?
- b. Apa saja kendala-kendala yang dialami oleh *Liaison Officer Trainee* Generasi Z pada Event Skala Internasional oleh CV Phenominca Radharani (Phenom Event Indonesia)?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penulisan proyek akhir dengan judul Peran *Liaison Officer Trainee* Generasi Z Pada Event Skala Internasional Oleh CV Phenominca Radharani (Phenom Event Indonesia) adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan bagaimana peran *Liaison Officer Trainee* Generasi Z pada Event Skala Internasional oleh CV Phenominca Radharani (Phenom Event Indonesia)?
- b. Menjelaskan kendala – kendala yang dihadapi oleh *Liaison Officer Trainee* Generasi Z pada Event Skala Internasional oleh CV Phenominca Radharani (Phenom Event Indonesia)?

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan proyek akhir ini adalah untuk:

- a. Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
  - 2) Sebagai referensi atau acuan dalam penerapan teori yang diperoleh dalam proses perkuliahan dengan diperoleh di industri serta sebagai sarana menambah pengetahuan berkaitan dengan peran *liaison officer trainee* generasi Z dalam event.
- b. Politeknik Negeri Bali
  - 1) Sebagai sumber informasi dan referensi dalam peningkatan proses pembelajaran di perpustakaan Politeknik Negeri Bali khususnya berkaitan dengan peran *liaison officer trainee* generasi Z pada suatu event.
  - 2) Sebagai data mengenai sejauh mana mahasiswa menguasai teori yang diperoleh dikampus dan teori yang diperoleh di industry.

- c. CV Phenominca Radharani (Phenom Event Indonesia)
  - 1) Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan sistem rekrutmen, pelatihan, dan penugasan LO *trainee* di masa depan
  - 2) Untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan LO *trainee* generasi Z untuk menyusun pelatihan yang lebih efektif.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Agar lebih mudah dipahami, sistematika penulisan proyek akhir ini dibagi menjadi beberapa BAB yaitu:

### BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Tujuan Penelitian
- 1.4 Manfaat Penelitian
- 1.5 Sistematika Penulisan

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

- 2.1 Telaah Teori
- 2.2 Penelitian Terdahulu
- 2.3 Kerangka Teoritis/Konseptual

### BAB III METODE PENELITIAN

- 3.1 Tempat Penelitian
- 3.2 Obyek Penelitian
- 3.3 Jenis dan Sumber Data
- 3.4 Teknik Pengumpulan Data



3.5 Metode Analisis Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambara Umum Perusahaan

4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan

4.3 Implikasi Hasil Penelitian

4.3.1 Implikasi Teoritis

4.3.2 Implikasi Praktis

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Peran *Liaison Officer (LO) Trainee* Generasi Z pada Event Skala Internasional oleh CV Phenominca Radharani (Phenom Event Indonesia)

Peran LO *trainee* generasi Z di CV Phenominca Radharani mencerminkan kontribusi aktif dalam berbagai aspek penyelenggaraan event internasional. Dalam hal tugas, LO *trainee* bertanggung jawab mendampingi tamu, mengatur jadwal, mengoordinasikan logistik, serta menyampaikan informasi penting kepada klien. Tugas tersebut dijalankan dengan kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap teknologi dan situasi yang berubah-ubah. Dari sisi tanggung jawab, mereka menjadi wajah terdepan perusahaan yang langsung berinteraksi dengan tamu atau delegasi asing. Mereka dituntut untuk menjaga citra perusahaan, bersikap profesional, serta mampu menyelesaikan masalah yang muncul di lapangan. Sementara dalam hal kualifikasi, sebagian besar LO *trainee* menunjukkan kemampuan komunikasi dan kerja sama tim yang baik, namun masih ditemukan variasi kualitas karena belum adanya standar seleksi dan pelatihan yang merata. Penguasaan bahasa asing, khususnya bahasa Inggris, menjadi tantangan tersendiri bagi sebagian *trainee*.

b. Kendala-Kendala yang Dihadapi oleh *Liaison Officer Trainee* Generasi Z pada Event Skala Internasional oleh CV Phenominca Radharani (Phenom Event Indonesia)

Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala utama yang dihadapi oleh LO *trainee*. Pertama, tidak adanya SOP khusus yang menjelaskan secara detail peran dan tanggung jawab LO membuat mereka bekerja berdasarkan arahan lisan dan pengalaman pribadi, yang mengakibatkan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan tugas. Kedua, tidak adanya pelatihan khusus sebelum terjun ke lapangan menyebabkan LO *trainee* kurang siap dalam menghadapi dinamika dan tekanan saat event berlangsung, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan. Ketiga, keterbatasan penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris, menyulitkan beberapa LO *trainee* dalam menjalin komunikasi efektif dengan tamu internasional. Kondisi ini menghambat kelancaran koordinasi dan berpotensi menurunkan citra profesional perusahaan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disampaikan beberapa saran sebagai bentuk solusi dan pengembangan sistem kerja LO *trainee* di masa mendatang:

### a. Pembuatan SOP Khusus LO *Trainee* Berbasis Kegiatan Lapangan

CV Phenominca Radharani disarankan untuk menyusun SOP yang secara khusus ditujukan bagi LO *Trainee*, dengan format yang praktis dan mudah dipahami. SOP ini dapat mencakup pembagian peran harian, alur pelaporan, panduan komunikasi dengan tamu asing, serta skenario penanganan masalah di

lapangan. Untuk memastikan efektivitasnya, SOP tersebut sebaiknya diuji coba dalam simulasi event sebelum benar-benar diterapkan dalam skala besar.

b. Pelatihan Teknis Terstruktur dan Terjadwal

Pelatihan tidak hanya diberikan sesaat sebelum event, namun diselenggarakan secara rutin dalam bentuk *workshop* atau *mini training series*. Materi pelatihan dapat mencakup pengenalan peran LO secara mendalam, studi kasus dari event sebelumnya, hingga praktik simulasi situasi kritis. Penerapan *mentoring system* di mana LO berpengalaman membimbing LO *Trainee* juga dapat menjadi strategi yang efektif untuk mempercepat proses adaptasi.

c. Program Peningkatan Bahasa Inggris yang Kontekstual

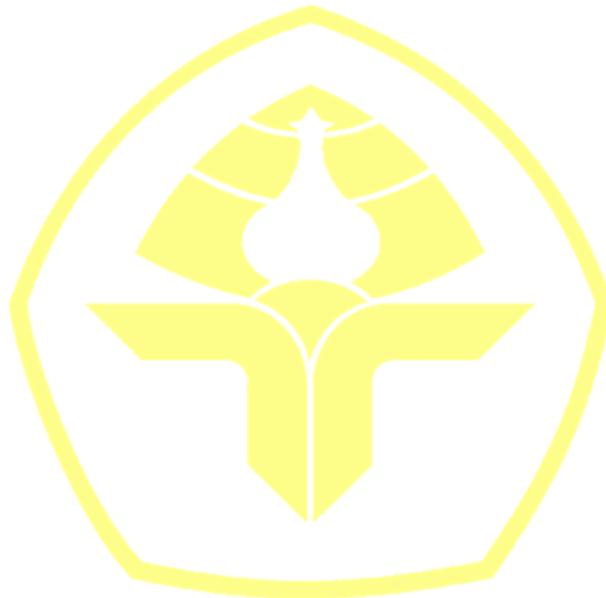
Mengingat pentingnya penguasaan bahasa Inggris dalam event internasional, perusahaan disarankan menyediakan pelatihan bahasa yang difokuskan pada situasi-situasi nyata yang dihadapi LO di lapangan, seperti percakapan dengan peserta asing, penanganan keluhan, dan komunikasi antarbudaya. Pelatihan ini dapat berbentuk *role-play*, kelas daring interaktif, maupun penggunaan modul berbasis video. Penggunaan teknologi penerjemah juga bisa diterapkan sebagai alat bantu, namun tetap harus diimbangi dengan penguasaan dasar bahasa oleh para *trainee*.

d. Penerapan Sistem Evaluasi Kinerja LO *Trainee*

Agar proses pengembangan LO *Trainee* berjalan berkelanjutan, perusahaan dapat menerapkan sistem evaluasi berbasis performa. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui penilaian langsung oleh supervisor, umpan balik dari peserta event, serta refleksi pribadi dari masing-masing *trainee*. Hasil evaluasi

tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk pengembangan pelatihan di masa mendatang.

Dengan implementasi saran-saran tersebut, diharapkan CV Phenominca Radharani dapat menciptakan sistem kerja LO *Trainee* yang lebih efektif, adaptif, dan profesional. Hal ini tidak hanya akan mendukung keberhasilan event berskala internasional, tetapi juga membantu membentuk generasi muda yang siap menghadapi tantangan dunia kerja global.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Bowen, G. A. (2019). *Document Analysis as a Qualitative Research Method*. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Sage.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2022). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (6th ed.). SAGE Publications.
- Fitriani, R., & Susanto, A. (2020). Analisis Kinerja Liaison Officer dalam Event Management. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 11(2), 89-101.
- Haryanto, B., & Prasetyo, D. (2021). *Tantangan dan Peluang MSDM di Era Globalisasi*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(3), 78-92.
- Johnson, J. P., Lenartowicz, T., & Apud, S. (2019). Cross-Cultural Competence in International Business: Toward a Definition and a Model. *Journal of International Business Studies*.
- Kolb, D. A. (2014). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Pearson.
- Nasution, A. (2018). *Peran Liaison Officer dalam Koordinasi Lintas Sektor*. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 45-60.
- Pratiwi, D., & Nugroho, A. (2019). Keterampilan Komunikasi dalam Peran Liaison Officer. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 23-34.
- Rahmat, D., & Hidayat, E. (2020). *Liaison Officer sebagai Mediator dalam Kolaborasi Multistakeholder*. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(3), 112-125.
- Rahmawati, S. (2021). Peran Liaison Officer dalam Menangani Konflik pada Event Internasional. *Jurnal Manajemen Event*, 8(3), 67-78.

- Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2017). *The Science of Training and Development in Organizations: What Matters in Practice*. Psychological Science in the Public Interest.
- Sari, D., & Nugroho, E. (2020). *Peran dan Tanggung Jawab Liaison Officer dalam Manajemen Proyek*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(4), 67-80.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, T., & Wibowo, A. (2020). Peran Liaison Officer dalam Event Management. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 45-56.
- Supriyanto, A., & Kusuma, D. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktik*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Suryanto, T. (2019). *Peran Strategis Liaison Officer dalam Komunikasi Organisasi*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 34-50.
- Wibowo, T., & Suryani, E. (2019). *Konsep Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Konteks Modern*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Syarifuddin, S., & Nurjanah, I. (2021). Peran Liaison Officer dalam Pelaksanaan Acara Internasional. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 19(2), 123-134.
- Prabowo, E., & Lestari, S. (2019). Peran Liaison Officer dalam Mengelola Kebutuhan Delegasi pada Konferensi Internasional. *Jurnal Pariwisata Budaya*, 4(1), 45-56.
- Hartono, A., & Wijaya, R. (2023). Peran Liaison Officer sebagai Representasi Penyelenggara dalam Event Internasional. *Jurnal Manajemen Event*, 7(1), 10-22.
- Wirawan, B., & Lestari, P. (2020). Tanggung Jawab Liaison Officer dalam Meningkatkan Kepuasan Delegasi pada Event Skala Besar. *Jurnal Event Management dan Pariwisata*, 5(2), 89-100.

- Santoso, R., & Dewi, K. (2022). Aspek Kepatuhan dan Keamanan Informasi dalam Peran Liaison Officer. *Jurnal Administrasi Publik dan Keamanan*, 6(1), 30-42.
- Putra, G., & Handayani, D. (2021). Peran Adaptabilitas dan Kemampuan Pemecahan Masalah pada Liaison Officer dalam Event Internasional. *Jurnal Pariwisata dan Event*, 8(3), 112-125.
- Agung, D., & Cahyono, E. (2023). Pentingnya Keterampilan Komunikasi Interpersonal bagi Liaison Officer dalam Event Multikultural. *Jurnal Humaniora dan Komunikasi*, 9(2), 78-90.
- Wibowo, F., & Kartika, R. (2020). Kualifikasi Bahasa Asing dan Pemahaman Budaya bagi Liaison Officer dalam Event Internasional. *Jurnal Bahasa dan Budaya*, 5(1), 15-28.
- Fitriani, L., & Nuraini, S. (2019). Pengetahuan Event dan Orientasi Pelayanan sebagai Kualifikasi Esensial Liaison Officer. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 4(2), 60-72.